資料5

議題５　システム運用業務の体制について（豊田市提出）

市名	回答				
	（１）外部委託しているか	（２）「（1）外部委託している」市のみ、委託契約についてお答えください			
		①契約方法	②委託先業者名、人数、金額	③主な業務内容	④委託における課題
名　古　屋　市	外部委託している	入札	情報化推進課で管理するパソコン・サーバの運用業務（保守業務除く）については外部委託を実施していない。以下の２業務（①庁内ネットワーク監視業務、②インターネット通信監視業務）について外部委託している。 ①庁内ネットワーク監視業務 ・NECフィールディング株式会社 ・７人(常駐１人) ・通信機器賃貸借契約の一部であるため金額の算出不可 ②インターネット通信監視業務 ・NECキャピタルソリューション株式会社 ・３人 ・月額¥1,297,571円（税込）	①庁内ネットワーク監視業務 ・情報化推進課にて管理している各拠点のネットワーク機器について常時監視しており、障害があった場合は職員へ通報する。また、保守作業として機器等の設定変更が生じた場合にも対応をし、職員の技術的なサポートも行っている。 ②インターネット通信監視業務 ・庁内とインターネット間の通信の監視業務を行っている。	・業務の責任分界点の取扱い（明確にしておかないと、後々市と委託先にてトラブルになりかねない。） ・環境・状況の変化への柔軟な対応に苦慮
豊　　橋　　市	外部委託している	随意契約	【行政情報】 日本電気株式会社　東海支社　（再委託先　NECフィールディング株式会社）、再委託先業者3名、¥45,999,426（令和３年度税込み） 【住民情報】 株式会社ヒミカ、6人、¥52,792,080円（令和3年度税込み）	【行政情報】 主な業務内容：保守運用管理、展開支援管理、ネットワーク運用管理、クライアント/サーバ管理、セキュリティ運用管理、セキュリティポリシー運用支援、ＡＤ運用支援管理、一般アプリケーション運用管理、インターネット運用管理、OS運用管理等 【住民情報】 主な運用委託の対象システム：住民基本台帳システム、共通基盤システム、団体内統合宛名システム、税総合システム、福祉システム、国民健康保険システム 業務処理の管理（運用スケジュール作成、バッチ処理の実行、バックアップ等）、帳票印刷、電算事後処理、稼働監視、端末機の管理、問合せ管理、障害対応、システム改修に関する支援等。	【行政情報】 運用を外部業者に委託することにより、通常時においては従来その役目を担ってきた情報部門職員の業務負担軽減が実現されたものの、多岐にわたるシステムにおいて複雑な事案が発生した際には、受託業者の立場でその調整を的確に行うことはやはり困難であり、結果として運用に対して知識の浅い情報部門職員に負担が回ってくる状況となっています。 また、在籍している委託業者がほぼ固定化されており、システムノウハウやシステムの安定稼働については長年の蓄積からある反面、よりよい管理方法等の新規提案はない現状となっています。その他、業者が固定化されているため、引継ぎ等も課題となっています。 【住民情報】 運用を外部業者に委託することにより、通常時においては従来その役目を担ってきた情報部門職員の業務負担軽減が実現されたものの、マルチベンダ環境下におけるシステム連携において複雑な事案が発生した際には受託業者の立場でその調整を的確に行うことはやはり困難であり、結果として運用に対して知識の浅い情報部門職員に負担が回ってくる状況となっています。 また、前任者からの引継ぎが十分に行われず運用が崩壊の危機に瀕する事例が庁内各課で見られますが、受託業者が中心となる現在の状況では、そのあたりにガバナンスを発揮することは難しいと感じています。
岡　　崎　　市	外部委託している	入札	・株式会社ヒミカ ・3名 ・76,515,840円（H30.7～R02.6）	・基幹システムに係る定例処理の実施操作・帳票印刷・運用支援・障害対応等 ・基幹システム運用に係る会議・打合せ等への出席	・職員の業務知識の低下 ・業者への依存（職員の業務改善・工夫意欲が低下、次回競争を躊躇等）
一　　宮　　市	外部委託している	随意契約	NDSインフォス株式会社 2人 33,924,000円/年	サーバー等の稼働状況管理、端末・システムトラブルの一次対応、端末・プリンター等の資産管理、電算室管理、その他支援業務	仕様書に明記してある業務内容に齟齬が生じる場合がある。業務引継における責任境界を明確にしたいが、ケースバイケースになるものが多い。どのように仕様書に業務内容を落とし込むかが大きな課題となっている。

議題５　システム運用業務の体制について（豊田市提出）

市名	回答				
	（１）外部委託しているか	（２）「（1）外部委託している」市のみ、委託契約についてお答えください			
		①契約方法	②委託先業者名、人数、金額	③主な業務内容	④委託における課題
瀬　戸　市	外部委託していない				
半　田　市	外部委託している	入札	NTT西日本、常時１名以上、システムの包括契約の為個別の費用は不明	パソコン操作に関する問い合わせ対応、インストール作業、 サーバー・ネットワークの監視作業、トラブルの一時対応など	職員のノウハウの流出
春　日　井　市	外部委託している	随意契約	（委託先業者名）　トーテックアメニティ株式会社 （人数）　計12名（責任者：１名、SE：４名、CE：７名）※保守体制人員数 （金額）　11,503,800円　※令和３年度契約額	各ネットワーク（LGWAN接続系・マイナンバー系・インターネット接続系）の障害復旧及び整備に関する運用支援並びにサーバ機器等の保守管理を委託している。	パソコン操作に関する問い合わせ対応は、委託業務に含んでいないため職員（9名）で対応している。
豊　川　市	外部委託していない				将来的に委託化も検討しています。ぜひ他市の課題を教えていただきたいと思います。
津　島　市	外部委託している	随意契約	日本電子計算株式会社 １人 5,280,000円（/年 08:00-14:30）	ネットワークサポート、常駐サポート、障害発生時サポート、 IT推進業務へのサポート	
碧　南　市	外部委託していない				
刈　谷　市	外部委託していない				
豊　田　市	外部委託している	随意契約	【委託先】TISソリューションリンク㈱ 【人数】4名 【金額】46,134,000円（年額）	（１）パソコン等運用支援 （２）汎用コンピュータ運用支援 （３）ネットワーク運用支援 （４）サーバ等運用支援 （５）ICカードセキュリティシステム運用支援 （６）プリンタ等運用支援 （７）設備等運用支援 （８）新技術等導入支援	長期間契約しているため委託事業者しか知らない業務が増えており、他の事業者が参入できない。
安　城　市	外部委託している	随意契約	A：パソコン操作に関する問合せ対応 　外部委託していない（市の職員対応） B：サーバ管理（システム管理） 　基幹系=日立システムズ、アイネス、中部テレコミュニケーションズ等、 約６４名（システム運用保守含む）、約２．５億 　情報系（内部事務システム）=三重電子計算センター、４名、¥10,665,600/年 　仮想化基盤（情報系・基幹系）＝兼松エレクトロニクス株式会社、３名、¥14,473,800/年 　インターネット系　強靭化システム＝扶桑電通株式会社、３名、¥20,089,124/年 　データセンター（情報系・ＤＭＺ）＝ＮＴＴビジネスソリューションズ、２名、11,847,660円 C：ネットワーク監視 　ＮＴＴ西日本名古屋支店、４名、10,142,000円	A：パソコン操作に関する問合せ対応 　情報機器全般、システム開発、ネットワークに関する問合せ対応 B：サーバ管理 　基幹系=システム運用保守、印刷封入封緘、サーバの賃貸借 　情報系（内部事務システム）=バックアップ管理、ログ管理、稼働監視、 性能監視、ログ監視、セキュリティ管理 　仮想化基盤（情報系・基幹系）＝庁内仮想環境保守 　インターネット系　強靭化システム＝セキュリティ強靭化保守 　データセンター（情報系・ＤＭＺ）＝公開ウェブサーバー、ＤＮＳサーバー等管理保守 C：ネットワーク監視 　ネットワーク機器保守、ネットワーク監視、ネットワーク運用サポート（設定変更対応等）	A：パソコン操作に関する問合せ対応 　外部委託していないため未回答 B：サーバ管理 　基幹系＝随意契約となり費用の競争性がない 　情報系（内部事務システム）=特になし 　仮想化基盤（情報系・基幹系）＝特になし 　インターネット系　強靭化システム＝特になし 　データセンター（情報系・ＤＭＺ）＝特になし C：ネットワーク監視 　特になし
西　尾　市	外部委託している	随意契約	（株）日立システムズ中部支社、常駐SE５名、契約金額47,124千円	住基、印鑑、国保、民税等16システムのバージョンアップ対応、運用問合せ、障害対応、バッチスケジューリング対応等	

議題５　システム運用業務の体制について（豊田市提出）

市名	回答				
	（１）外部委託しているか	（２）「（1）外部委託している」市のみ、委託契約についてお答えください			
		①契約方法	②委託先業者名、人数、金額	③主な業務内容	④委託における課題
蒲　郡　市	外部委託している	随意契約	NTT西日本、17名、13.8億(2018.10～2024.12)	情報システム全体最適化事業：①情報システムの構築（基幹・内部事務）【2018当初】、②パソコン・ネットワークの整備【2018当初】、③情報システムの運用・維持管理（障害管理、稼働監視、ヘルプデスク、帳票アウトソーシング、データ入力）、④コンサルティング業務	業務で使用する全ての端末・システム・ネットワークを維持管理しているわけではない。また、近年のICT活用の推進により庁内各課の利用システム・ネットワーク等が多様化し、当該事業内で維持管理しきれないものが増えており、費用負担並びに職員の作業負担が増加している。
犬　山　市	外部委託していない				
常　滑　市	外部委託している	随意契約	ＮＴＴ西日本名古屋支店、３人（１人市役所常駐、２人電話による対応）、65,700,000円（税抜）（6年間）（システム運用業務分） ※基幹系業務システムや内部事務系業務システムの構築、パソコンやネットワークの整備等と併せた包括的アウトソーシング方式での契約としている。	・ヘルプデスク ・システム操作支援 ・障害受付 ・稼働監視 ・セキュリティ監視	市役所に一人常駐する仕様としており、可能な業者が少ない。
江　南　市	外部委託している	随意契約	NECのハウジングサービス システム保守と一体でサービスを受けているため、人数・金額については単体でお示しする数字を持ち合わせておりません。	システムの稼働監視、指定するオペレーション及びシステム障害時の連絡対応等の業務実施等の運用オペレーションサービス	運用サービスや通信回線等の費用面
小　牧　市	外部委託している	入札	【マイナンバー系】株式会社エスシーエス　１名常駐 契約金額32,530,000円（税抜き：H30.10.1-R3.9.30） 【LGWAN系】NECフィールディング㈱中部支社名古屋支店 １名常駐　契約金額39,456,000円（税抜き：H30.10.1-R3.9.30）	パソコン操作に関する問い合わせ対応、サーバ管理、ネットワーク運用管理、ネットワーク監視、帳票印刷作業、端末等の管理、帳票の印刷	常駐者や業者の変更に伴い提供される技術に差が生じる恐れがあることか課題です。
稲　沢　市	外部委託している	随意契約	①富士通Ｊａｐａｎ株式会社　常勤1名　②ＮＥＣフィールディング株式会社　週1回1名　　金額については、他業務も含めて契約しているため、公開できません。	①基幹系システムのサーバ、パソコン、プリンタの管理等 ②ネットワーク監視	随意契約のため、契約金額が事業者の言い値となってしまう。 当市ではシステム調達、再構築時に可能な限りシステム運用経費も含めて調達するように切り替えつつあります。
新　城　市	外部委託している	入札	委託先は富士フイルムビジネスイノベーションジャパン（契約当時は富士ゼロックス愛知東(株)）で常駐技術者を１名。契約金額については庁内ネットワークの保守契約に含まれる業務のため切り分けができません。	派遣し普段の作業員兼インシデント等の窓口として対応していただいています。	委託費が適正かどうか判断がつきにくい。
東　海　市	外部委託していない				
大　府　市	外部委託していない				
知　多　市	外部委託していない				
知　立　市	外部委託していない				
尾　張　旭　市	外部委託している	随意契約	株式会社日立システムズ中部支社、２名、4,818千円	月の開庁日半数程度、常駐し、情報系システムクライアント機器、情報系システムネットワーク資産、マイクロソフトウィンドウズ、オフィス製品について、障害情報取りまとめ、操作方法の問い合わせ対応・操作指導を実施する。 また、情報系システム機器の設置場所等の情報管理、情報系システム機器の障害時再インストール、再セットアップを実施する。	

議題５　システム運用業務の体制について（豊田市提出）

市名	回答				
	（１）外部委託しているか	（２）「（1）外部委託している」市のみ、委託契約についてお答えください			
		①契約方法	②委託先業者名、人数、金額	③主な業務内容	④委託における課題
高　浜　市	外部委託していない				
岩　倉　市	外部委託していない				
豊　明　市	外部委託している	随意契約	株式会社　インテック 金額：3,696,000円/年	仮想基盤サーバ等ハードウェア及びネットワーク機器等の各種設定変更や不具合・問題発生時の解決対応	年度や月によって設定変更及び不具合発生が異なるため、実態に即した契約内容/金額設定が難しいことや、事案によって委託契約内で実施できるか否かの判断がしにくい部分があります。しかしながら、不具合・問題発生の際に、この契約によって、職員が相談しやすいことや職員の代わりに事案の対応していただけるという意味では本市の業務体制において、必須であると考えています。
日　進　市	外部委託している	随意契約	・株式会社インテック ・3名（常駐員×1人　上級常駐員×2人） ・常駐員　1人日…40,000円 ・上級常駐員　1人日…75,000円	・端末設置 ・機器棚卸 ・ネットワーク機器設定変更 ・ソフトウェアアップデートの一部	・委託金額と作業品質のギャップ
田　原　市	外部委託している	随意契約	・西日本電信電話株式会社　名古屋支店、２人 ・30,250,000円（契約期間:R3.4.1～R4.1.31、履行期間:R3.4.1～R3.12.31） ※構築途中であるため変則期間。以後R4.1.1～R10.3.31の長期契約予定。	・ネットワーク・システムの管理・運用・保守 ・サポートデスクの設置・運用（パソコン操作・トラブル対応等） ・セキュリティ研修の実施	情報システム・ネットワーク全体の運用管理を行っているため、次期システム更新時に既契約ベンダーが有利となってしまう。
愛　西　市	外部委託している	随意契約	日本電子計算（株）、１５人、１，２００万円（概算）	機器やシステムの保守。	委託先の作業員の都合との兼ね合いから、対応まで時間がかかる場合が発生しています。
清　須　市	外部委託している	随意契約	NECネクサソリューションズ株式会社　　日本電子計算株式会社 金額　21,936,882円　　金額　4,680,720円 NECフィールディング株式会社 金額　5,895,200円	・サーバ管理 ・ネットワーク監視 ・システム操作の問合せ対応 ・電算処理立会い	問合せ等の対応に時間を要する場合がある。
北名古屋市	外部委託していない				
弥　富　市	外部委託していない				
みよし市	外部委託していない				
あ　ま　市	外部委託している	随意契約	株式会社トラックス、常駐SE1名、12,144,000円（R3年度）	システムの稼働確認、障害時の一次対応、簡易な保守作業、簡易な設定変更作業、業務用端末等の台帳管理、他のベンダーとの打ち合わせに同席しセカンドオピニオンの提供	常駐SEの個人の経験に頼るところが大きくなっています。
長久手市	外部委託している	入札	(株)メイケイ、常勤２名、63,504千円（5年長期）	ネットワーク管理業務、基幹系ネットワーク管理、インターネット環境ネットワーク管理、ヘルプデスク、ＦＷメンテナンス、ＮＷ障害監視・対応、資産管理	委託業者に依存してしまう。 引き継ぎが難しい。